Library and Information Science Research

https://Infosci.um.ac.ir | Vol. 13, No 1, 2023 | OPEN ACCESS
ISSN(Online): 2538-4112 | ISSN(Print): 2251-6344 | Research Article

Investigating Librarians' Psychological Capital Status and Its Relationship with Their Conflict Management Strategies

Hossein MoradiMoghadam
Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Semnan University, Semnan, Iran. (Corresponding Author), Email: h-moradimoghadam@semnan.ac.ir
Mohammadagha Delavarpour
Assistant Professor, Department of Educational Psychology, Semnan University, Semnan, Iran. Email: mdelavarpour@semnan.ac.ir

Recived: 2022-04-20 Revised: 2022-07-12 Accepted: 2023-06-07 Published: 2023-06-21
Citation: Moradimoghadam, H., & Delavarpour, M. (2023). Investigating Librarians' Psychological Capital Status and Its Relationship with Their Conflict Management Strategies. Library and Information Science Research, *13*(1), 186-204. doi: 10.22067/infosci.2023.76057.1103

Abstract
Introduction: Human resources are the main asset of any organization. The optimal use of this valuable asset has increased the need to pay attention to this enormous capacity. One of the issues that can erode the human resources of organizations and make them ineffective is the occurrence of conflict in interpersonal relationships. Although conflict is a common thing within organizations, and of course, the library environment and the professional life of librarians are not except, an important issue that should be taken into account is that conflicts must be managed to have appropriate professional interactions. The ability to manage and resolve conflict is not simple, and to achieve it, people must have special personal and psychological characteristics, so that with the help of these characteristics, one can experience unfortunate events and emotions and at the same time be able to solve personal and social problems. In this context, one of the important psychological characteristics that have been raised and emphasized in the field of human resources in the last two decades is psychological capital. Psychological capital is a state of positive psychological development and consists of four positive psychological resources including hope, self-efficacy, optimism, and resilience. Existing studies show the role of psychological capital in improving occupational health components, reducing tensions, and the psychological well-being of employees. Such consequences bring to mind the possibility that psychological capital can be a determining component in the process of conflict management and resolution. Based on this, the purpose of the current research was to determine library employees' psychological capital and its relationship in predicting conflict resolution strategies in the form of two statistical models

Methodology: This research is quantitative research with a correlational descriptive methodology with practical goals. The statistical population of the research consists of public library librarians of Semnan province, which consist of 140 people. Using simple random sampling, 89 librarians (61 female and 28 male with average age of 34.32 years old) were selected from this population. The psychological capital questionnaire (PCQ) and conflict resolution questionnaire (CRQ) were used to collect data. To analyze the data, descriptive and inferential statistics methods including binomial test and structural equation modeling

(SEM) used in SPSS and Smart-PLS software were used.

Findings: The results of the binomial test showed that the proportion of people in the group with a higher score in self-efficacy (73.49), hope (83.33), resilience (75), and optimism (71.43) was more than the group with a lower score in these variables. Also, in the total score of psychological capital, the proportion of people in the group with higher scores (77.38) was higher. But in conflict resolution strategies and its components, it was also found that except for the three components of conflict as positive and natural, focusing on the future and creating a mutual benefit agreement in other components, the difference between the groups is significant. In fact, the scores of the librarians of both groups are close to each other in these three components and have a small gap with the expected ratio, but in other components, the difference between the groups is significant and the observed ratios are higher for the group with high scores. In the general variable of conflict resolution, the scores of the group with a high score (77.53) are significantly higher than the group with a lower score (22.47). In addition, in the test of research models using SEM, the validity and reliability of psychological capital and conflict resolution measurement models were evaluated and confirmed. Then, in the examination of structural relationships, it was found that psychological capital can positively and significantly predict conflict resolution and explains about 42% of the variance of conflict resolution strategies. Also, among the 10 components of conflict resolution, this variable is capable of predicting the components of conceiving conflict as positive and natural, creating an atmosphere and situation of conflict resolution, clarifying, and providing solutions and goals. The calculation of the fitness indexes of the research models also indicated the optimal fitness of the assumed model with the data.

Conclusion: According to the results, the level of psychological capital of employees is acceptable, but not high. Also, in most of the conflict resolution strategies, the score of the sample is at the average level or slightly above the average, and especially in the three conflict strategies is relatively weak. Therefore, in the context of increasing the level of psychological capital and improving employee conflict management strategies, library managers should prepare actions and interventions. Revealing the role of psychological capital in determining the appropriate solutions to resolve conflicts that arise for employees in the work environment can promise to solve the shortcomings in this field. Using the findings of this research, actions can be taken to solve interpersonal problems and improve relationships in the work environment with the help of employees' internal capabilities.

Keywords: Psychological Capitals, Conflict Resolution, Library, Librarians


پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع رسانی
مقاله پژوهشی https://infosci.um.ac.ir دسترسی آزاد

بررسی وضعیت سرمایه روان‌شناختی کتابداران و رابطه آن با راهبردهای مدیریت تعارض

حسین مرادی مقدم
استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. (نویسنده مسئول)، h-moradimoghadam@semnan.ac.ir
محمد آقادلاورپور
استادیار، گروه روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه سمنان، ، سمنان، ایران. mdelavarpour@semnan.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۳۱ تاریخ بازنگری:۱۴۰۱/۰۴/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۷ تاریخ انتشار:۱۴۰۲/۰۳/۳۱

استناد: مرادی مقدم, حسین؛ دلاورپور, محمد آقا. (۱۴۰۲). بررسی وضعیت سرمایه روان‌شناختی کتابداران و رابطه آن با راهبردهای مدیریت تعارض. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی, ۱۳(۱), ۲۰۴-۱۸۶. doi: 10.22067/infosci.2023.76057.1103

چکیده

مقدمه: نیروی انسانی اصلی‌ترین دارایی سازمان‌ها است. استفاده بهینه از این سرمایه ارزشمند لزوم توجه به این ظرفیت عظیم را بیشتر نموده است. هدف از انجام پژوهش حاضر تعیین وضعیت سرمایه روان‌شناختی کارکنان کتابخانه‌ها و تعیین رابطه آن در پیش‌بینی راهبردهای حل تعارض بود.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی و دارای اهداف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش را کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان تشکیل می‌دهند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۸۹ نفر از این جامعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (PCQ) و پرسشنامه حل تعارض (CRQ) استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها، از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون دوجمله‌ای و مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزارهای SPSS و Smart-PLS استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج حاکی از آن است که سطح سرمایه روان‌شناختی افراد نمونه به‌شکل معناداری بالاتر از متوسط و درزمینهٔ راهبردهای حل تعارض سطح آگاهی افراد کمی بیش از متوسط است؛ همچنین در راهبردهای تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، تمرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل، سطح آگاهی افراد نمونه از این راهبردها فاصله معناداری از سطح متوسط نداشت. علاوه بر این در آزمون مدل‌های پژوهش نیز مشخص شد که سرمایه روان‌شناختی به‌طور مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی حل تعارض است. همچنین این متغیر از بین ۱۰ مؤلفه حل تعارض، قادر به پیش‌بینی مؤلفه‌های دیدن تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، ایجاد جو و موقعیت حل تعارض، شفاف‌سازی، و ارائه راهکار و هدف‌گذاری است.

نتیجه‌گیری: تعیین سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان کتابخانه‌ها و بررسی نقش این ظرفیت درونی در تعیین راهکارهای مناسب جهت حل تعارضاتی که برای کارکنان در محیط شغلی به وجود می‌آید، به‌لحاظ نظری کاری بدیع و درعین‌حال، دارای فواید عملی و اجرایی است. درمجموع با بهره‌گیری از یافته‌های این پژوهش می‌توان به کمک نیروها و توانمندی‌های درونی افراد اقداماتی جهت حل مشکلات میان فردی و بهبود روابط در محیط‌های شغلی صورت داد.

کلیدواژه‌ها: سرمایه‌های روان‌شناختی، حل تعارض، کتابخانه، کتابداران

مقدمه

نیروی انسانی اصلی‌ترین دارایی سازمان‌ها است. استفاده بهینه از این سرمایه ارزشمند لزوم توجه به این ظرفیت عظیم را بیشتر نموده است. چه‌بسا توجه‌نکردن به نیازهای کارکنان و نبود مهارت‌های ارتباطی مناسب می‌تواند این محیط را برای آنان غیرقابل‌تحمل کرده و موجب فرسایش شغلی آنان شود. کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مکانی برای حضور و برقراری ارتباط‌وتعامل بین کارکنان و مراجعه‌کنندگان از اهمیت زیادی برخوردار هستند. در چارچوب خدمات گسترده و فراگیری که کتابخانه‌های عمومی دارند، دو گونه ارتباط انسانی وجود دارد که شامل ارتباط با محیط داخلی سازمان (کارکنان و کتابداران) و ارتباط با محیط بیرون سازمان یعنی مراجعه‌کنندگان و مخاطبان کتابخانه‌ها است (Shaghaghi, Abbasi, Abbasi, & Borzooei, 2011) . بسیاری از خدماتی که کتابخانه‌ها ارائه می‌نمایند مستلزم ارتباط کتابدار با سایر افراد است (Fattahi, 2013). کتابدار در محیط سازمان از سویی با مدیران بخش‌ها و ادارات مختلف و از سوی دیگر با همکاران خود در سطوح مختلف ارتباط دارد. همچنین کتابداران در ارتباط مداوم با سازمان‌های پشتیبان (مانند ناشران و کارگزاران) یا سازمان‌هایی مانند مدارس و مساجد است که می‌توانند فعالیت‌های مشترک یا مکملی داشته باشند. علاوه بر این، اساسی‌ترین روابط کتابداران با مراجعه‌کنندگان کتابخانه است و طیف متنوع مخاطبین و به‌تبع آن نیازها و علایق بسیار متفاوت آنان این نوع ارتباط را ممکن است پیچیده و چالش‌برانگیز سازد (Mazinani, 2000). مراجعان کتابخانه‌های عمومی از قشرهای مختلف مردم با تنوع جنسیتی، مذهبی، شغلی، سنی و سطح تحصیلات متنوع هستند، در چنین شرایطی فضای کتابخانه نیاز به جو ارتباطی سالمی دارد و توجه نکردن به این موضوع می‌تواند منشأ ایجاد تعارض‌وتضاد باشد. هرچند تعارض در درون سازمان‌ها امر رایجی است و بالطبع محیط کتابخانه و زندگی شغلی کتابداران از آن مستثنی نیست، اما موضوع مهمی که باید به آن توجه داشت این است که برای داشتن تعاملات شغلی مناسب باید تعارض‌ها را مدیریت کرد. در واقع تعارض به‌خودی‌خود رویداد منفی نیست و منفی یا مخرب‌بودن تعارض، بیشتر بستگی به نحوه مدیریت آن دارد (Zou, Chen, Lam, & Liu , 2016)؛ چراکه مدیریت خوب تعارض، افراد را قادر می‌سازد تا با تحولات جدید آشنا شده، برای مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصت‌ها، راه‌حل‌های مناسب پیدا کنند. همچنین آشنایی با مدیریت حل تعارض و راهبردهای موردنیاز برای حل آن، می‌تواند به‌عنوان ابزاری اساسی در جهت مدیریت بهینه سازمان و نیروی انسانی برای مدیرانی باشد (Zaree, 2009) که در طول روز کاری با انواع تعارض‌های کوچک‌وبزرگ مانند توافق نکردن‌ها، انتقادها و جدال‌ها مواجه هستند (Kreitner & Kinicki, 1992 quoted in Rezaeian, 2015). تعارض در سازمان‌ها در اغلب اوقات در دو سطح درون فردی و میان گروهی رخ می‌دهد. لزوم انتخاب میان دو گزینه جذاب‌ومثبت و یا انتخاب میان دو گزینه نامطلوب‌ومنفی، نمونه‌هایی از تعارض‌های درون فردی است (Rezaeian, 2015). تعارض میان گروهی نیز شامل برخوردهایی است که میان برخی یا تمامی اعضای گروه با یکدیگر رخ می‌دهد. در محیط‌های

کتابخانه‌ای، تعارض ممکن است در اغلب اوقات بین سازمان‌ها (مانند کتابخانه و کارگزار)، بین ادارات و گروه‌ها (مانند اداره تأمین منابع و کتابداران)، بین فرد و گروه (مانند مدیر کتابخانه و کتابداران مرجع)، بین افراد (مانند کتابدار و مراجعه‌کننده) یا حتی در درون فرد (مانند زمانی که کتابدار مجبور به انتخاب میان پایبندی به اصول حرفه‌ای یا نظر خود است) اتفاق بیفتد (Abbasi, Abbasi, & Abedi, 2010). همواره شکل‌هایی از این تعارض‌ها اتفاق می‌افتد و این تعارض‌ها اگر مدیریت نشود می‌تواند به تنش، درگیری و سایر پیامدهای زیان‌بار بینجامد. در این خصوص باید توجه داشت که توانایی حل تعارض قابلیت ساده‌ای نیست و برای دستیابی به آن افراد باید حائز ویژگی‌های فردی و روان‌شناختی ویژه‌ای باشند، به‌نحوی‌که با کمک این ویژگی‌ها است که می‌توان، هیجانات ناگوار را تجربه کرد و درعینِ‌حال از عهده حل مسائل فردی و اجتماعی برآمد. در این زمینه، یکی از ویژگی‌های روان‌شناختی مهم که در دو دهه اخیر در حوزه منابع انسانی مطرح و مورد تأکید قرار گرفته، سرمایه روان‌شناختی[1] است. این مفهوم از حوزه روان‌شناسی مثبت‌گرا و مطالعه روی رفتار سازمانی مثبت‌گرا گرفته شده است (Luthans, Avolio, Avey, & Norman , 2007). سرمایه روان‌شناختی وضعیت رشد مثبت روان‌شناختی است و متشکل از چهار منبع روان‌شناختی مثبت شامل امیدواری[2]، خودکارآمدی[3]، خوش‌بینی[4]، و تاب‌آوری[5] است (Luthans, Youssef, & Avolio, 2006) و با عملکرد مطلوب شغلی و بهزیستی روان‌شناختی افراد شاغل همراه است و افراد را در مقابل استرس و رفتارهای غیرمولد در محل کار حفاظت می‌کند (Avey, Reichard, Luthans, & Mhatre, 2011). همچنین مشخص شده است که با تأثیرات مثبتی که بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد باعث ارتقا یادگیری، چابکی، عملکرد شغلی کارکنان (Forouhar, Hoveida, Jamshidian, & Ghaninia, 2015; Golparvar & Jafarpour, 2015) و موجب کنارآمدن بهتر افراد با مشکلات خود می‌گردد (Badran & Youssef-Morgan, 2015). در برخی مطالعات نیز نقش سرمایه روان‌شناختی در توسعه فردی کارکنان با میانجی‌گری چابکی یادگیری و پیشگیری از عملکردهای شغلی غیرمفید نظیر تغییر شغل آشکار شده است (Leon-Perez, Antino, & Leon-Rubio, 2016; López-Núñez, Rubio-Valdehita, Diaz-Ramiro, & Aparicio-García, 2020). نتایج بررسی رجایی، نادی و جعفری نیز نشان داد، سرمایه روان‌شناختی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و موفقیت شغلی کارکنان آموزش‌وپرورش اصفهان تأثیر معناداری دارد (Rajaei, Nadi, & Jafari, 2017).

درمجموع مطالعات بررسی‌شده، نقش سرمایه روان‌شناختی را در بهبود مؤلفه‌های سلامت شغلی، کاهش تنش‌ها و بهزیستی روان‌شناختی افراد شاغل نشان می‌دهد. چنین پیامدهایی، این احتمال را به

1. psychological capital
2. hope
3. self-efficacy
4. optimism
5. resilience

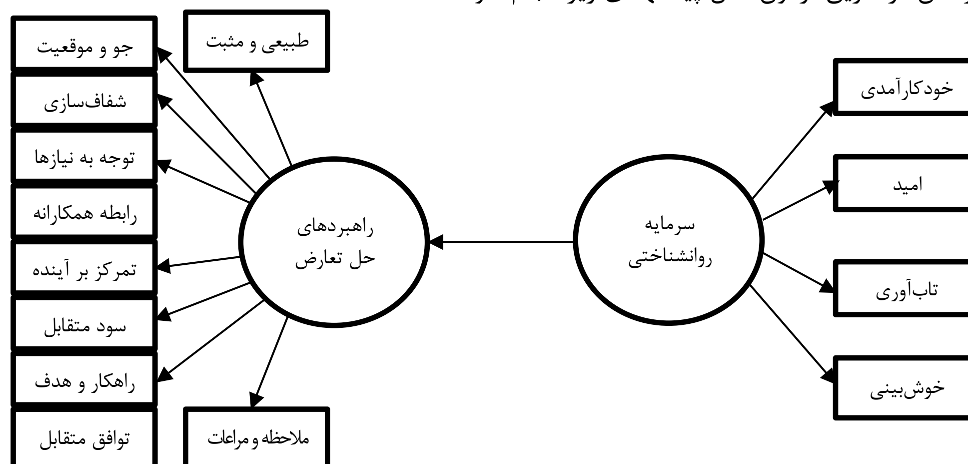
ذهن متبادر می‌سازد که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند مؤلفه‌ای تعیین‌کننده در فرایند مدیریت و حل تعارض باشد. به‌لحاظ نظری، مفهوم سرمایه روان‌شناختی نشانگر مجموعه‌ای از منابع و سازوکارهای مناسبی است که می‌تواند سلامت را ارتقا دهد و به‌عنوان منبعی از توانایی‌های موردنیاز جهت حل مسئله عمل کند و به فرد در غلبه بر موقعیت‌های تعارض کمک کند (Zamani, Babapour, & Sabori, 2018). در این راستا شواهدی وجود دارد که تأثیر سرمایه روان‌شناختی را بر تعارضات بین فردی موردبررسی قرار داده‌اند. برای نمونه برخی پژوهشگران (Avey, Luthans, Smith, & Palmer, 2010; Dewi, Artiawati, & Parung, 2020; Karatepe & Karadas, 2014; Zhang, Griffeth, & Fried, 2012) نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی بالا به کاهش تعارضات کار_خانواده و یا تعارضات زناشویی می‌انجامد. بااین‌وجود پژوهش‌هایی در مورد سرمایه روان‌شناختی و تعارض کار_خانواده نتایج متفاوتی را نشان داده‌اند، به‌نحوی که برخی همبستگی‌های بزرگ و برخی دیگر همبستگی‌های کوچکی را بین این دو متغیر گزارش کرده‌اند (Dewi et al., 2020). بر همین اساس سایر پژوهشگران این استدلال را طرح می‌کنند که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند درزمینهٔ تعارضات بین فردی به‌ویژه تعارض شغل_خانواده، در حکم ضربه‌گیر عمل کند و به همین دلیل به‌عنوان متغیری تعدیل‌گر، اثر آن را موردبررسی قرار داده‌اند. در این راستا برخی شواهد نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی توانسته است رابطه مثبت بین تعارض کار_خانواده و فرسودگی شغلی را ضعیف کند (Pu, Hou, Ma, & Sang, 2017). در نقطه مقابل نیز مشخص شده است که سرمایه روان‌شناختی قادر به تعدیل رابطه بین تعارض کار_خانواده و رضایت شغلی نیست (Rahmatika & Parahyanti, 2018). این نتایج متعارض لزوم واکاوی هرچه بیشتر رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و تعارض را نمایان می‌سازد. یکی از جنبه‌هایی که می‌توان جهت گره‌گشایی در این زمینه موردتوجه قرار داد، شناسایی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر قابلیت‌هایی است که ماهیت تعارض را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. در همین راستا یافته‌های یونیتا[1] (۲۰۲۰) نشان داد که سرمایه روان‌شناختی منجر به افزایش سطح شادی و شادکامی در زنان بزرگسالی که تعارضِ نقش چندگانه دارند، می‌شود. قابلیت مهم دیگری که ممکن است سرمایه روان‌شناختی با تأثیر بر آن بتواند منجر به کاهش تعارض گردد، مجهز بودن افراد به راهبردهای حل تعارض یا راهبردهای مدیریت تعارض است. این در حالی است که در پیشینه موجود رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و راهبردهای حل تعارض ـ نه خود تعارض ـ کمابیش مورد غفلت قرار گرفته است. از طرفی پیشتر اهمیت مدیریت تعارض به‌منظور بهبود تعاملات بین فردی و حل تعارضات در محیط‌های کتابخانه‌ای مورد تأکید قرار گرفت؛ بنابراین یکی از اهداف پژوهش حاضر بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی راهبردهای حل تعارض در کتابداران است. با وجود اینکه اثربخشی سرمایه روان‌شناختی در محیط‌های سازمانی متنوعی بررسی شده است، اما

1. Yunita

سرمایه روان‌شناختی در ارتباط با کتابداران، محیط‌های کتابخانه‌ای و مراکز اطلاع‌رسانی کمتر موردتوجه قرار گرفته است. به‌ویژه اینکه تاکنون وضعیت و سطح سرمایه روان‌شناختی کتابداران مورد کندوکاو قرار نگرفته است و نقش سرمایه روان‌شناختی در مدیریت تعارض در فضای کار کتابخانه‌های عمومی بررسی نشده است. بر این اساس، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به سه پرسش زیر است:

۱. سطح سرمایه روان‌شناختی و استفاده از راهبردهای حل تعارض در کتابداران به چه میزان است؟
۲. آیا سرمایه روان‌شناختی قادر به پیش‌بینی حل تعارض در کارکنان کتابخانه است؟
۳. آیا سرمایه روان‌شناختی قادر به پیش‌بینی راهبردها یا مؤلفه‌های حل تعارض در کارکنان کتابخانه است؟

با توجه به ماهیت علت‌شناسانه پرسش‌های پژوهشی دوم و سوم و پیشینه موجود پاسخ به این دو پرسش، از طریق آزمون مدل پیشنهادی زیر انجام خواهد شد.



شکل ۱. مدل پیشنهادی پژوهش

روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از حیث روش جمع‌آوری داده‌ها، در رده پژوهش‌های توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان تشکیل می‌دهند. لازم به ذکر است که استان سمنان دارای بیش از ۷۲ کتابخانه عمومی در انواع نهادی، مشارکتی و مستقل است که در شهرستان‌های سمنان، شاهرود، میامی، دامغان، گرمسار و آرادان، مهدیشهر، و سرخه مستقر هستند. در زمان انجام این پژوهش جمعیت کتابداران این کتابخانه‌ها مشتمل بر ۱۴۰ نفر بود که بر اساس فرمول کوکران، ۱۰۳ نفر از این جامعه برای انجام نمونه‌گیری تعیین شد. افراد نمونه با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین فهرست کتابداران جامعه پژوهش انتخاب شدند؛

که پس از توزیع پرسشنامه در بین جامعه هدف، با توجه به مخدوش‌بودن یا عدم‌برگشت برخی پرسشنامه‌ها تعداد افراد نمونه به ۸۹ (مشتمل بر ۶۱ زن و ۲۸ مرد کتابدار) کاهش یافت. دامنه سنی افراد نمونه بین ۱۸ تا ۵۰ سال بود و میانگین سنی برابر با ۳۴/۳۲ بود.

به‌منظور انجام پژوهش حاضر از دو پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی و حل تعارض استفاده شد که در ادامه معرفی می‌شوند.

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی (PCQ)[1]:

پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی توسط لوتانز و همکاران به‌منظور سنجش نیروهای روان‌شناختی مثبت طراحی شدند (Luthans et al., 2007). این پرسشنامه مشتمل بر ۲۴ سؤال و دارای چهار مؤلفه خوش‌بینی، امید، تاب‌آوری و خودکارآمدی است. هریک از این مؤلفه‌ها با استفاده از ۶ گویه اندازه‌گیری می‌شوند. همچنین نمره‌گذاری هریک از گویه‌های این پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت ۶ درجه‌ای (از یک برای کاملاً مخالف تا ۶ برای کاملاً موافقم) صورت می‌گیرد. افزون بر این، نمره نهایی پاسخگویان برای کل مقیاس می‌تواند در دامنه‌ای بین ۲۴ تا ۱۴۴ قرار گیرد. سازندگان پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی، ساختار عامل این پرسشنامه را مطلوب گزارش کردند. همچنین آلفای کرونباخ برای پایایی این ابزار نیز ۰/۸۸ گزارش شد. علاوه بر این، لوتانز و همکاران[2] (۲۰۰۷) با استفاده از چهار نمونه ضریب آلفای مؤلفه‌های این پرسشنامه را محاسبه کردند که برای امید بین ۰/۷۲ تا ۰/۸۰؛ خوش‌بینی ۰/۶۹ تا ۰/۷۹؛ خودکارآمدی ۰/۷۵ تا ۰/۸۵ و تاب‌آوری بین ۰/۶۶ تا ۰/۷۲ بود. در ایران نیز بهادری خسروشاهی، هاشمی نصرت‌آباد و باباپور خیرالدین[3] (۲۰۱۵) ساختار عاملی این پرسشنامه را مورد تأیید قرار دادند و پایایی آن مطلوب گزارش شد.

پرسشنامه حل تعارض (CRQ)[4]

پرسشنامه حل تعارض در سال ۱۹۹۷ توسط مک‌کلالن[5] به‌منظور سنجش راهبردهای حل تعارض بین فردی موردنظر ویکز[6] و فیشر و یوری[7] ساخته شد (McClellan, 1997). این پرسشنامه به‌عنوان وسیله‌ای برای ارتقا و بهبود درک افراد از تعارض طراحی شده و با توجه به اینکه آگاهی از تعارض را افزایش می‌دهد و اطلاعاتی که می‌تواند برای حل تعارض مفید باشد را فراهم می‌آورد، برای سنجش عموم افراد سودمند است. این پرسشنامه شامل ۴۰ گویه و ۱۰ مؤلفه یا مقیاس فرعی است که عبارت‌اند از دیدن تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت (گویه‌های ۱ تا ۴)، ایجاد جو و موقعیت حل تعارض (گویه‌های

1. psychological capital questionnaire (PCQ)
2. Luthans et al.
3. Bahadorikhosroshahi, Hashemi Nosrat Abad, & Babapur Kheyroddin
4. conflict resolution questionnaire (CRQ)
5. McClellan
6. Weeks
7. Fisher & Ury

۵ تا ۸)، شفاف‌سازی دریافت‌ها و برداشت‌ها (گویه‌های ۹ تا ۱۲)، توجه به نیازها به‌جای خواسته‌ها (گویه‌های ۱۳ تا ۱۶)، ایجاد رابطه همکاری مثبت و قدرتمند (گویه‌های ۱۷ تا ۲۰)، تمرکز بر آینده با یادگیری از گذشته (گویه‌های ۲۱ تا ۲۴)، ارائه گزینه‌هایی برای سود متقابل (گویه‌های ۲۵ تا ۲۸)، هدف‌گذاری (گویه‌های ۲۹ تا ۳۲)، ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل (گویه‌های ۳۳ تا ۳۶)، ملاحظه‌کاری و مراعات (گویه‌های ۳۷ تا ۴۰). پاسخ‌دهنده‌ها بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای (به‌صورت ۰ـ هرگز، ۱ـ گاهی اوقات، ۳ـ نیمی از اوقات، ۴ـ معمولاً، ۵ـ تقریباً همیشه) به گویه‌های این پرسشنامه پاسخ می‌دهند. اخذ نمره بالا در مؤلفه‌های این ابزار بیان می‌کند که پاسخ‌دهنده در ایجاد راه‌حل برای تعارض موفق است، به‌نحوی که نیازهای هر کسی برآورده می‌شود و چه‌بسا رابطه بین طرفین تعارض را بهبود می‌دهد. نمرات پایین نیز می‌تواند بیانگر مواردی باشد که افراد باید به‌دنبال بالابردن اثربخشی خود در آن زمینه جهت حل تعارض باشند (McClellan, 1997). مک‌کلالن (۱۹۹۷) روایی محتوایی و پایایی این ابزار را گزارش کرده است. در بررسی‌های جدیدتر، هنینگ[1] (۲۰۰۳) با استفاده از روش تحلیل عاملی ساختار ۱۰ عاملی این پرسشنامه را موردتأیید قرار داد. روایی هم‌زمان این پرسشنامه با پرسشنامه سبک‌های حل تعارض رحیم (ROCI-II) قابل‌قبول بود. همچنین این محقق، ضرایب پایایی پرسشنامه را با استفاده از روش دو نیمه‌سازی و آلفای کرونباخ به‌ترتیب برابر با ۰/۷۵ و ۷۸/ گزارش کرد. حقیقی، زارعی و قادری[2] (۲۰۱۲) در پژوهشی رابطه همبستگی بین مؤلفه‌های این پرسشنامه و مؤلفه‌های پرسشنامه رحیم (ROCI-I) که می‌تواند بیانگر روایی هم‌زمان این پرسشنامه باشد، را بررسی کرده بودند.

به‌منظور گردآوری داده‌ها با مراجعه به نهاد کتابخانه‌های عمومی استان سمنان، مجوزهای لازم و معرفی‌نامه جهت اجرای پرسشنامه‌ها اخذ شد. سپس پرسشنامه‌ها در اختیار افراد نمونه قرار داده شد. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه‌ها از نرم‌افزارهای اس‌پی‌اس‌اس[3] و Smart-PLS استفاده گردید.

یافته‌ها

پیش از گزارش نتایج حاصل از آزمون پرسش‌های پژوهش، در ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد نمونه بررسی شد که نتایج آن در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی افراد نمونه بر حسب وضعیت تأهل، تحصیلات و سابقه شغلی

متغیرها	گروه‌ها	فراوانی	درصد
وضعیت تأهل	متأهل	۶۲	۶۹/۶۶
	مجرد	۲۷	۳۰/۳۴

1. Henning
2. Haghighi, Zarei, & Ghaderi
3. spss

تحصیلات	کاردانی	۱۸	۲۰/۲۲
	کارشناسی	۴۲	۴۷/۱۹
	کارشناسی ارشد	۲۹	۳۲/۵۹
سابقه کار	۱ تا ۳ سال	۲۳	۲۵/۸۴
	۳ تا ۵ سال	۱۵	۱۶/۸۵
	۵ تا ۱۰ سال	۱۲	۱۳/۴۸
	۱۰ تا ۱۵ سال	۱۱	۱۲/۳۷
	۱۵ سال به بالا	۲۸	۳۱/۴۶

همان طور که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، ۶۹/۶۶ درصد از کتابداران مشارکت‌کننده در پژوهش، متأهل و بقیه مجرد بودند. از نظر تحصیلات نیز نزدیک به نیمی از افراد (۴۷/۱۹ درصد) کارشناسی، ۳۲/۵۹ درصد کارشناس ارشد و ۲۰/۲۲ درصد دارای تحصیلات کاردانی بودند. از نظر سابقه کاری نیز ۳۱/۴۶ درصد دارای سابقه شغلی بالای ۱۵ سال، ۲۵/۸۴ درصد نیز با سابقه کاری ۳ سال و کمتر و ۴۷/۷ درصد افراد نیز دارای سابقه‌ای بین ۳ تا ۱۵ سال بودند.

در ادامه به‌منظور تعیین پاسخ پرسش اول پژوهش مبنی بر اینکه سطح سرمایه روان‌شناختی و استفاده از راهبردهای حل تعارض در کتابداران به چه میزان است و آیا این میزان از آنچه موردانتظار است، فاصله دارد یا خیر؟ از آزمون دوجمله‌ای[1] استفاده شد که نتایج آن در جدول (۲) آمده است. لازم به ذکر است که یکی از موارد کاربرد آزمون دوجمله‌ای زمانی است که هدف پژوهش، مقایسه نسبت یک سطح از یک متغیر دو وضعیتی با یک نسبت موردانتظار است. در پژوهش حاضر نیز نقطه وسط هریک از مؤلفه‌های پرسشنامه‌ها به‌عنوان معیار تفکیک نسبت افراد در متغیرهای موردبررسی، استفاده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون دوجمله‌ای تک نمونه‌ای متغیرهای پژوهش

متغیرها	**گروه‌ها برحسب نمره معیار**	**مقادیر مشاهده‌شده**		**مقادیر موردانتظار**		**سطح معنی‌داری**
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
خودکارآمدی	۲۱≥	۲۲	۲۶/۵۱	۴۱/۵	۵۰	۰/۰۰۰۱
	۲۱<	۶۱	۷۳/۴۹	۴۱/۵	۵۰	
امید	۲۱≥	۱۴	۱۶/۶۷	۴۲	۵۰	۰/۰۰۰۱
	۲۱<	۷۰	۸۳/۳۳	۴۲	۵۰	
تاب‌آوری	۲۱≥	۲۱	۲۵	۴۲	۵۰	۰/۰۰۰۱
	۲۱<	۶۳	۷۵	۴۲	۵۰	

1. binomial test

خوش‌بینی	۲۱≤	۲۴	۲۸/۵۷	۴۲	۵۰	۰/۰۰۰۱
	۲۱>	۶۰	۷۱/۴۳	۴۲	۵۰	
سرمایه روان‌شناختی	۸۴≤	۱۹	۲۲/۶۲	۴۲	۵۰	۰/۰۰۰۱
	>۸۴	۶۵	۷۷/۳۸	۴۲	۵۰	
تعارض امری طبیعی و مثبت	≤۸	۳۶	۴۰/۴۵	۴۴/۵	۵۰	۰/۱۱
	>۸	۵۳	۵۹/۵۵	۴۴/۵	۵۰	
جو و موقعیت حل تعارض	≤۸	۱۵	۱۹/۴۸	۳۸/۵	۵۰	۰/۰۰۰۱
	>۸	۶۲	۸۰/۵۲	۳۸/۵	۵۰	
شفاف‌سازی	≤۸	۲۳	۲۸/۰۵	۴۱	۵۰	۰/۰۰۰۱
	>۸	۵۹	۷۱/۹۵	۴۱	۵۰	
توجه به نیازها	≤۸	۳۱	۳۴/۸۳	۴۴/۵	۵۰	۰/۰۰۷
	>۸	۵۸	۶۵/۱۷	۴۴/۵	۵۰	
رابطه همکارانه مثبت و قوی	≤۸	۳۲	۳۷/۶۵	۴۲/۵	۵۰	۰/۰۴
	>۸	۵۳	۶۲/۳۵	۴۲/۵	۵۰	
تمرکز بر آینده	≤۸	۵۲	۵۸/۴۳	۴۴/۵	۵۰	۰/۱۱
	>۸	۳۷	۴۱/۵۷	۴۴/۵	۵۰	
ارائه گزینه‌های سود متقابل	≤۸	۲۹	۳۲/۹۵	۴۴	۵۰	۰/۰۴
	>۸	۵۹	۶۷/۰۵	۴۴	۵۰	
ارائه راهکار و هدف‌گذاری	≤۸	۲۶	۲۹/۲۱	۴۴/۵	۵۰	۰/۰۰۰۱
	>۸	۶۳	۷۰/۷۹	۴۴/۵	۵۰	
توافق مبتنی بر سود متقابل	≤۸	۳۹	۴۳/۸۲	۴۴/۵	۵۰	۰/۳۶
	>۸	۵۰	۵۶/۱۸	۴۴/۵	۵۰	
ملاحظه‌کاری و مراعات	≤۸	۲۷	۳۱/۷۶	۴۲/۵	۵۰	۰/۰۰۲
	>۸	۵۸	۶۸/۲۴	۴۲/۵	۵۰	
حل تعارض (نمره کل)	≤۸۰	۲۰	۲۲/۴۷	۴۴/۵	۵۰	۰/۰۰۰۱
	>۸۰	۶۹	۷۷/۵۳	۴۴/۵	۵۰	

نتایج مندرج در جدول (۲) بیانگر آن است که در مقایسه دو گروهی که با نمرات بالاتر و پایین‌تر از نمره ۲۱، نسبت مشارکت‌کنندگان گروه با نمره بالاتر از ۲۱ درزمینهٔ خودکارآمدی (۷۳/۴۹ درصد)، امید (۸۳/۳۳ درصد) و تاب‌آوری (۷۵ درصد) و خوش‌بینی (۷۱/۴۳ درصد) آنان بالاتر از گروه با نمره پایین‌تر از ۲۱ است و در نمره کلی سرمایه روان‌شناختی نیز نسبت افراد گروه با نمرات بالاتر از ۸۴، بالاتر از افراد گروه با نمرات پایین‌تر از ۸۴ است. این نتیجه بیانگر این است که نمرات افراد نمونه در سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن تا حدود زیادی بالاتر از سطح متوسط است و تفاوت‌ها در سطح ۰/۰۰۰۱

معنادار است. در خصوص راهبردهای حل تعارض و مؤلفه‌های آن نیز مشخص شد که به‌استثنای سه مؤلفه تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، تمرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل در سایر مؤلفه‌ها، تفاوت معناداری بین نسبت افراد دو گروه با نمرات بالاتر و پایین‌تر از ۸ وجود دارد. طبق نتایج، نسبت‌های مشاهده‌شده افراد دو گروه در مؤلفه‌های تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، تمرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل نمره کتابداران نزدیک به هم است و فاصله اندکی با نسبت موردانتظار دارند. البته در سایر مؤلفه‌ها نسبت‌های مشاهده‌شده برای گروه با نمرات بالای ۸ بیشتر است. در متغیر کلی حل تعارض نیز نمرات افراد گروه با نمره بالای ۸۰ به‌طور معناداری بالاتر از گروه با نمره پایین‌تر از ۸۰ است.

در ادامه به‌منظور بررسی پاسخ پرسش دوم پژوهش مبنی بر اینکه آیا سرمایه روان‌شناختی قادر به پیش‌بینی حل تعارض در کارکنان کتابخانه است؟ از نرم‌افزار Smart-PLS که مبتنی بر روش حداقل مربعات جزئی[1] است، استفاده شد. پیش از انجام آزمون اصلی ابتدا داده‌ها از نظر وجود داده‌های مفقودشده و پرت موردبررسی قرار گرفتند. بررسی فراوانی‌ها نشان داد که هیچ داده مفقودشده‌ای وجود ندارد. همچنین محاسبه آماره d^2 یا تحلیل فاصله ماهالانوبیس[2] بیانگر وجود ۲ مورد داده پرت بود که برای تحلیل نهایی از بین داده‌ها حذف شدند. در ادامه مفرضه‌های بهنجاری توزیع متغیرها، هم‌خطی چندگانه[3] و استقلال خطاها موردبررسی قرار گرفت. در بررسی مفروضه بهنجاربودن توزیع متغیرها از آزمون شاپیرو ویلک استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که به‌استثنای متغیرهای خودکارآمدی (Z= ۰/۹۱, P=۰/۰۰۱)، امید (Z= ۰/۹۲, P=۰/۰۰۱)، تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت (Z= ۰/۹۵, P=۰/۰۳)، ایجاد جو و موقعیت حل تعارض (Z= ۰/۹۲, P=۰/۰۰۱)، توجه به نیازها به‌جای خواسته‌ها (Z= ۰/۹۳, P=۰/۰۰۴)، ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل (Z= ۰/۹۳, P=۰/۰۰۴)، توزیع نمرات سایر متغیرها بهنجار است. نتایج آزمون دوربین-واتسون[4] نیز برابر ۱/۸۹ به دست آمد. این نتیجه در دامنه مطلوب ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد و بنابراین فرض استقلال خطاها نیز برقرار است. در محاسبه میزان هم‌خطی چندگانه میان متغیرهای پیش‌بین، دامنه مقادیر مربوط به شاخص عامل تورم واریانس[5] (VIF) بین ۱/۶۳ تا ۲/۴۱ به دست آمد که مقادیر مذکور بیانگر عدم هم‌خطی چندگانه است.

در ادامه، تحلیل معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی برای پیش‌بینی حل تعارض از طریق سرمایه روان‌شناختی انجام شد. ابتدا مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه روان‌شناختی و حل تعارض (مطابق با مدل مندرج در شکل ۲) موردبررسی قرار گرفت. بدین منظور ابتدا آزمون‌های آلفای کرونباخ، پایایی مرکب (CR)[6] و میانگین استخراج‌شده (AVE)[7] محاسبه شد (مندرج در جدول ۳). در خصوص

1. partial least squares (PLS)
2. mahalanobis distance
3. multi-colinearity
4. Durbin-Watson
5. variance inflation factor
6. composite reliability (CR)
7. average variance extracted (AVE)

سازه سرمایه روان‌شناختی این ضرایب به‌دست‌آمده برای این دو شاخص به‌ترتیب برابر با ۰/۸۸، ۰/۹۲ و ۰/۷۴ و برای حل تعارض برابر با ۰/۷۲، ۰/۸۱ و ۰/۵۲ به دست آمد که این نتایج بیانگر پایایی مرکب و روایی همگرای به‌نسبت مطلوب سازه‌های مدل پژوهش است. نتایج بررسی روابط ساختاری مدل نیز بیانگر نقش قوی و معنادار (β= ۰/۶۴, P≤۰/۰۰۰۱) سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی حل تعارض به‌صورت مثبت و معنادار است. ضریب تبیین به‌دست‌آمده هم نشان می‌دهد که این مدل در حدود ۴۲ درصد از واریانس حل تعارض را تبیین می‌کند. در جدول (۴) نتایج تفصیلی روابط ساختاری این مدل شامل ضرایب مسیر، مقدار آماره t-value و همچنین ضریب تعیین ارائه شده است.

در ادامه به‌منظور بررسی پاسخ پرسش سوم که آیا سرمایه روان‌شناختی قادر به پیش‌بینی راهبردها یا مؤلفه‌های حل تعارض در کارکنان کتابخانه است؟ تحلیل مشابهی بر روی ۱۰ راهبرد متمایز حل تعارض در قالب مدل رگرسیونی انجام شد. در مورد این پرسش، همان گونه که در جدول (۳) ملاحظه می‌شود، نتایج آزمون آلفای کرونباخ، پایایی مرکب (CR) و میانگین استخراج‌شده (AVE) برای راهبردهای حل تعارض محاسبه شده است. مطابق با نتایج این تحلیل در بسیاری از موارد شاخص‌های روایی و پایایی در مورد راهبردهای حل تعارض مطلوب و قابل‌قبول است، اما در برخی موارد نیز هماهنگ با پژوهش‌های پیشین (Henning, 2003) این شاخص‌ها اندکی پایین است.

جدول ۳. شاخص‌های محاسبه پایایی و روایی مدل پژوهش

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	میانگین استخراج‌شده (AVE)
سرمایه روان‌شناختی	۰/۸۸	۰/۹۲	۰/۷۴
حل تعارض	۰/۷۲	۰/۸۱	۰/۵۲
تعارض امری طبیعی و مثبت	۰/۶۸	۰/۸۱	۰/۵۲
ایجاد جو و موقعیت حل تعارض	۰/۵۶	۰/۶۱	۰/۴۴
شفاف‌سازی	۰/۵۸	۰/۶۰	۰/۴۹
توجه به نیازها	۰/۶۸	۰/۶۷	۰/۴۸
ایجاد رابطه همکارانه مثبت و قوی	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۸۸
تمرکز بر آینده	۰/۵۵	۰/۸۱	۰/۶۸
ارائه گزینه‌ها برای سود متقابل	۰/۵۰	۰/۷۳	۰/۴۹
ارائه راهکار و هدف‌گذاری	۰/۵۱	۰/۷۴	۰/۴۳
ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل	۰/۶۴	۰/۷۵	۰/۵۱
ملاحظه‌کاری و مراعات	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۰

در ادامه نتایج ساختاری مدل تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر راهبردهای متمایز حل تعارض (مندرج در جدول ۴) بررسی می‌شود. مطابق با نتایج روابط ساختاری مدل بیانگر آن است که از بین ۱۰ مؤلفه حل تعارض، سرمایه روان‌شناختی به‌صورت مثبت و معناداری قادر به پیش‌بینی مؤلفه‌های دیدن تعارض

به‌عنوان امری طبیعی و مثبت (β= ۰/۳۹, P≤۰/۰۰۰۱)، ایجاد جو و موقعیت حل تعارض (β= ۰/۳۱, P≤۰/۰۱)، شفاف‌سازی (β= ۰/۳۷, P≤۰/۰۰۲)، و ارائه راهکار و هدف‌گذاری (β= ۰/۴۶, P≤۰/۰۰۰۱) است. در جدول (۴) نتایج جزئی‌تر روابط ساختاری این مدل شامل ضرایب مسیر، مقدار آماره t-value و همچنین ضریب تعیین ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تفصیلی آزمون مدل‌های پژوهش با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی

مسیر روابط ساختاری از سرمایه روان‌شناختی به راهبردهای متمایز حل تعارض	ضریب استاندار (β)	t	معناداری
حل تعارض	۰/۶۴	۹/۲۶	۰/۰۰۰۱
تعارض امری طبیعی و مثبت	۰/۳۹	۳/۶۵	۰/۰۰۰۱
ایجاد جو و موقعیت حل تعارض	۰/۳۱	۲/۵۸	۰/۰۱
شفاف‌سازی	۰/۳۷	۳/۰۹	۰/۰۰۲
توجه به نیازها	۰/۲۳	۱/۶۲	۰/۱۰
ایجاد رابطه همکارانه مثبت و قوی	-۰/۱۰	۰/۷۷	۰/۴۴
تمرکز بر آینده	۰/۱۵	۱/۰۷	۰/۲۸
ارائه گزینه‌ها برای سود متقابل	۰/۲۲	۱/۲۴	۰/۲۱
ارائه راهکار و هدف‌گذاری	۰/۴۶	۴/۰۳	۰/۰۰۰۱
ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل	۰/۱۷	۰/۹۷	۰/۳۳
ملاحظه‌کاری و مراعات	-۰/۱۰	۰/۷۴	۰/۴۶

در این پژوهش به‌منظور بررسی برازش مدل کلی پژوهش سه شاخص نیکویی برازش (GOF[1])، ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌های استانداردشده (SRMR)[2] و برازش هنجارشده (NFI) برای هر دو مدل پژوهش محاسبه شد که نتایج آن به تفکیک در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول ۵. برآورد شاخص‌های برازش برای مدل اول و دوم پژوهش

شاخص	مدل اول پژوهش	مدل دوم پژوهش	معیار پذیرش
شاخص SRMR	۰/۰۶۸	۰/۰۷۲	<۰/۰۸
شاخص NIF	۰/۹۴	۰/۹۰۱	>۰/۹۰
شاخص GOF	۰/۴۷	۰/۳۸	ضعیف: ≤ ۰/۰۱> ۰/۲۵ متوسط: ≤ ۰/۲۵> ۰/۳۶ قوی: ≤ ۰/۳۶

نتایج مندرج در جدول (۵) حاکی از آن است که هر دو مدل پژوهش به‌صورت کلی از برازش قابل قبولی برخوردار هستند و بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که پیش‌بینی به‌عمل‌آمده توسط این مدل‌ها قابل‌اتکا است.

1. goodness of fit
2. standardized root mean square residual

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین وضعیت سرمایه روان‌شناختی کارکنان کتابخانه‌های عمومی و رابطه آن در پیش‌بینی راهبردهای حل تعارض انجام شد. در خصوص وضعیت سرمایه روان‌شناختی کارکنان، نتایج بیانگر آن است که نمرات مشارکت‌کنندگان در پژوهش در تمامی ابعاد سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن شامل خودکارآمدی، امید، تاب‌آوری و خوش‌بینی تفاوت معناداری با نمره معیار مربوطه دارند. با مقایسه نسبت افراد در گروه‌ها می‌توان مشاهده کرد که نمرات افراد نمونه در سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن تا حدود زیادی به‌طور معناداری بالاتر از سطح متوسط است. این نتایج دلالت بر آن دارد که سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان قابل‌قبول است، اما بالا نیست. در واقع هرچند سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان پایین و نگران‌کننده نیست، اما باید به این موضوع توجه داشت که سطح آن در حد عالی و تعیین‌کننده قرار ندارد، بنابراین درزمینهٔ افزایش سطح این سرمایه برای کارکنان باید مدیران کتابخانه‌ها تمهیدات و مداخلاتی را تدارک ببینند.

در خصوص راهبردهای حل تعارض و مؤلفه‌های آن نیز مشخص شد که به‌جز سه مؤلفه تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، مرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل در سایر مؤلفه‌ها، تفاوت معناداری بین میانگین نمرات افراد نمونه و نمره معیار مربوطه وجود دارد. با توجه به نسبت افراد دو گروه در مؤلفه‌های تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، تمرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل، نمره کتابداران نزدیک به یکدیگر و نمره معیار است. البته در سایر مؤلفه‌ها میانگین نمرات افراد نیز اندکی بالاتر از نمره معیار یا سطح متوسط است. نتایج پژوهش حاضر همچنین نشان داد درزمینهٔ راهبردهای حل تعارض سطح آگاهی افراد کمی بیش از متوسط است و در دو راهبرد تمرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل، سطح آگاهی افراد نمونه از این راهبردها فاصله معناداری از سطح متوسط ندارد؛ بنابراین ضرورت دارد که مدیران و تصمیم‌گیرندگان نهاد کتابخانه‌های عمومی به‌طور ویژه در جهت افزایش و بهبود سه راهبرد حل تعارض شامل تعارض به‌عنوان امری طبیعی و مثبت، تمرکز بر آینده و ایجاد توافق مبتنی بر سود متقابل، برنامه‌ریزی و اقدام کنند.

نتایج بررسی روابط ساختاری بین متغیرها، بیانگر نقش قوی و معنادار سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی حل تعارض به‌صورت مثبت و معنادار است. همچنین در پاسخ به این پرسش که آیا سرمایه روان‌شناختی قادر به پیش‌بینی راهبردها یا مؤلفه‌های حل تعارض در کارکنان کتابخانه است؟ تحلیل مشابهی انجام شد. این نتایج نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی کتابداران کتابخانه‌های عمومی به‌غلبه آنان بر موقعیت‌های تعارضی و استفاده درست از توانایی‌های شناختی و اجتماعی برای حل تعارض کمک می‌کند. در واقع افرادی که از سرمایه روان‌شناختی بالایی برخوردارند، به‌هنگام برخورد با مشکل و تعارض‌های روزمره زندگی، به‌علت برخورداری از امیدواری و خوش‌بینی، و باور به توانایی‌های خود و همچنین تاب‌آوری، در مواجهه با تعارض‌ها، از راهبردهای حل تعارض استفاده می‌کنند. این نتایج همسو

با بسیاری از شواهد موجود (Avey et al., 2010; Karatepe & Karadas, 2014; Zhang et al., 2012) و ناهمسو با نتایج دیوی، آرتیاواتی و پارونگ[1] (۲۰۲۰) است. در تبیین این نتایج باید به این مسئله توجه داشت که مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی از آنجا که موجب غلبه بر عوامل تنش‌زا می‌شوند (Avey et al., 2011)، می‌توانند به‌عنوان منبع روانی ارزشمندی نیرو و توان روانی افراد را به مسیری مثبت و سازنده سوق دهند و موجب شوند تا افراد به‌صورت اصولی با نشانه‌های تعارض مقابله کنند؛ همچنان که هریک از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با طیف متنوعی از متغیرهای رفتاری، عملکردی، هیجانی و شناختی که برای رشد و تعالی انسان ضروری هستند؛ دارای تأثیر مثبتی هستند (Golparvar & Jafarpour, 2015). سرمایه روان‌شناختی به‌واسطه آنکه هیجان‌های مثبتی را در پی دارد می‌تواند موجب بهزیستی روان‌شناختی در افراد شود (Sharifi & Shahtalebi, 2015). بنابراین به نظر می‌رسد که سرمایه روان‌شناختی با افزایش سلامت، انگیزه و توان روان‌شناختی کارکنان توانسته است آنان را آماده به‌کارگیری راهبردهای مدیریت تعارض کند. در واقع کارکنان با سرمایه روان‌شناختی بالا چون بر نقاط قوت و توانمندی‌های خود متکی هستند، بنابراین در جهت شکوفایی استعدادهای خود و غلبه بر موانع عمل کرده و در این راه از راهبردهای حل تعارض استفاده می‌کنند. در واقع، ویژگی خودکارآمدی در سرمایه روان‌شناختی که به‌معنی اطمینان‌داشتن از توانایی خود برای صرف تلاش موردنیاز درزمینهٔ تکالیف چالش‌برانگیز است (Avey, Luthans, & Jensen, 2009)، باعث می‌شود که توانمندی ایجاد جو و موقعیت حل تعارض را در خود ببینند و به ارائه راهکار و هدف در جهت حل تعارض مبادرت ورزند. به‌طور مشابه، مؤلفه امید نیز به‌خودی‌خود می‌تواند انگیزه لازم را جهت ارائه راهکار و تعیین هدف برای حل تعارض ایجاد نماید. با توجه به مؤلفه خوش‌بینی سرمایه روان‌شناختی، افراد رویدادهای فعلی و پیامدهای موردانتظار آتی را به‌گونه‌ای مثبت تفسیر می‌کنند (Luthans et al., 2006)؛ بنابراین ممکن است باعث شود که کارکنان تعارض را امری طبیعی و مثبت تلقی کنند و برای حل اختلافات راحت‌تر دست به شفاف‌سازی بزنند. مؤلفه تاب‌آوری که به توانایی حفظ و برگشت به وضعیت پیشین به‌هنگام مواجهه با مشکلات اطلاق می‌شود (Luthans et al., 2006) چه‌بسا می‌تواند به کارکنان کمک کند که پس از بروز تعارض، به‌طور مجدد خود را بازیابی کنند و در جهت حل تعارض برآیند و اقداماتی را در جهت ایجاد جو و فضای کاری مبتنی بر حل تعارض انجام دهند.

درمجموع نتایج مطالعه حاضر بیانگر این موضوع است که اگرچه سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان در حد متوسط است، اما عملکرد بهینه و بهره‌وری بیشتر کارکنان مستلزم تقویت و ارتقا هرچه بیشتر این شکل از سرمایه در افراد است. این پژوهش از حیث تعیین سطح سرمایه روان‌شناختی و میزان بهره‌مندی کارکنان سازمانی خدمات‌رسان که دارای تعاملات رودرروی گسترده با ارباب‌رجوع خود است،

1. Dewi, Artiawati, & Parung

حائز اهمیت کاربردی است. همچنین تعیین نقش علّی سرمایه روان‌شناختی در بهره‌گیری از راهبردهای حل تعارض در این قشر از کارکنان بخشی از ابهامات موجود را برای پژوهشگران این حوزه تا حدودی روشن می‌سازد. با توجه به اهمیت سرمایه روان‌شناختی مثبت در سلامت جسمی و روانی کارکنان به مدیران این حوزه پیشنهاد می‌شود که از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کارکنان و کتابداران تمهیداتی اندیشیده شود تا آنها بتوانند ضمن حفظ و ارتقا سلامت جسم و روان، در ارائه خدمات به کاربران خود با حداکثر کارایی به ارائه خدمت بپردازند. همچنین با توجه به نتایج پژوهش حاضر که نشان از نقش قوی و معنادار سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی حل تعارض به‌صورت مثبت و معنادار است، کارکنان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور با ابعاد مختلف سرمایه روان‌شناختی شامل تاب‌آوری، خودکارآمدی، خوش‌بینی و امیدواری بیشتر آشنا شوند تا بتوانند از این راهبردها برای مقابله در موقعیت‌های تعارض در محیط کار کتابخانه استفاده نمایند. افزون بر این، با توجه به ضعف در برخی مؤلفه‌های راهبردهای حل تعارض، پیشنهاد می‌شود که علاوه بر بهبود سرمایه روان‌شناختی، از راه‌های دیگری نظیر بهره‌مندی از مشاوره روان‌شناسان شغلی، سازمانی، طراحی برنامه‌های آموزشی مختلف در جهت بهبود کاستی‌های موجود و تقویت راهبردهای حل تعارض اقدام شود. افراد نمونه این پژوهش مشتمل بر تعدادی محدود از کارکنان بود که در کتابخانه‌های استان سمنان مشغول به خدمت بودند و در تعمیم‌دهی این نتایج باید جانب احتیاط را لحاظ کرد. بنابراین جهت تعمیم‌دهی بیشتر نتایج پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در سایر استان‌های با جمعیت بیشتر و یا حتی در سطح کشوری تکرار شود و با توجه به تأثیرپذیری تعارض از فرهنگ‌ها، مقایسه‌های بین استانی نیز صورت بپذیرد.

References

Abbasi, R., Abbasi, R., & Abedi, Y. (2010). How Public Librarians Use Conflict Management Strategies: Studying the Role of Creativity. *Research on Information Science and Public Libraries*, *16*(2), 29-44. Retrieved 4 April 2022 from http://publij.ir/article-1-85-fa.html

Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human resource management*, *48*(5), 677-693. Doi: 10.1002/hrm.20294

Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. Journal of occupational health psychology, 15(1), 17. Doi: 10.1037/a0016998

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*, *22*(2), 127-152. https://doi.org/10.1002/hrdq.20070

Badran, M. A., & Youssef-Morgan, C. M. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, *30*(3), 354-370.

https://doi.org/10.1108/JMP-06-2013-0176

Bahadorikhosroshahi, J., Hashemi Nosrat Abad, T., & Babapur Kheyroddin, J. (2015). The relationship between social capital and psychological well-being among the students of Tabriz University. *Social Cognition*, *3*(2), 44-54.

Dewi, R., Artiawati, A., & Parung, J. (2020). The Role of Psychological Capital in predicting Work-Family Conflict.

Fattahi, R. (2013). Library and information science: Values and attractions. In: Tehran: Chapar.

Forouhar, M., Hoveida, R., Jamshidian, A., & Ghaninia, M. (2015). The role of psychological capital in the personal development of employees mediated by learning agility. *Journal of Education and Learning Studies*, *12*(1). Doi: 10.22099/jsli.2020.5789

Golparvar, M., & Jafarpour, Z. (2015). Moderating role of psychological capital on the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion.

Haghighi, H., Zarei, E., & Ghaderi, F. (2012). Factor structure and psychometric characteristics conflict resolution styles questionnaire Rahim (ROCI-II) in Iranian couples. *Family Counseling and Psychotherapy*, *2*(1), 534-562. Retrieved 4 April 2022 from https://openrepository.aut.ac.nz/bitstream/handle/10292/49/HenningM.pdf

Henning, M. (2003). *Evaluation of the conflict resolution questionnaire* Auckland University of Technology].

Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work–family interface, turnover and absence intentions. *International Journal of Hospitality Management*, *43*, 132-143. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.09.005

Leon-Perez, J. M., Antino, M., & Leon-Rubio, J. M. (2016). The role of psychological capital and intragroup conflict on employees' burnout and quality of service: a multilevel approach. *Frontiers in psychology*, *7*, 1755. *https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01755*

López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Diaz-Ramiro, E. M., & Aparicio-García, M. E. (2020). Psychological capital, workload, and burnout: what's new? the impact of personal accomplishment to promote sustainable working conditions. *Sustainability*, *12*(19), 8124. . https://doi.org/10.3390/su12198124

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, *60*(3), 541-572. Retrieved 4 April 2022 from https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=leadershipfacpub

Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2006). Psychological capital: Developing the human competitive edge.

Mazinani, A. (2000). Library and librarianship. *Tehran, Iran: Samt Publication*.

McClellan, J. (1997). The conflict resolution questionnaire. *Retirado em*, *11*(11), 2010. Retrieved from http://www.qvctc. commnet.edu/classes/ssci121/questnr.html

Pu, J., Hou, H., Ma, R., & Sang, J. (2017). The effect of psychological capital between work–family conflict and job burnout in Chinese university teachers: Testing for mediation and moderation. *Journal of health psychology*, *22*(14), 1799-1807. DOI: 10.1177/1359105316636950

Rahmatika, D. F., & Parahyanti, E. (2018). Moderating role of psychological capital on relationship between work-family conflict and job satisfaction among working mothers. Universitas Indonesia International Psychology Symposium for Undergraduate

Research (UIPSUR 2017),

Rajaei, A., Nadi, M. A., & Jafari, A. (2017). Psychometric characteristics of positive psychological capital scale among staff employees of education in Isfahan. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, *18*(3), 94-108. Retrieved 4 April 2022 from https://jsrp.isfahan.iau.ir/article_538047_d2168bef134d7ac9b38e5041212491a1.pdf

Rezaeian, A. (2015). *Conflict management and negotiation*. Samt Publication.

Shaghaghi, M., Abbasi, R., Abbasi, R., & Borzooei, M. R. (2011). Effect of job satisfaction and stress on pursuing the conflict management strategies by librarians of Iran public libraries foundation. *Research on Information Science and Public Libraries*, *17*(1), 53-70. Retrieved 4 April 2022 from http://publij.ir/article-1-130-fa.html

Sharifi, N. S., & Shahtalebi, B. (2015). Investigation of the relationship between dimension of psychological capital with organizational commitment and job performance. *Social Welfare Quarterly*, *15*(59), 148-119. Retrieved 4 April 2022 from https://refahj.uswr.ac.ir/browse.php?a_id=2380&sid=1&slc_lang=fa&ftxt=1

Yunita, M. M. (2020). Relationship of Psychological Capital and Happiness in Early Adult Women That Have Multiple Roles Conflict. In Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2019) (pp. 254-258). Atlantis Press. Retrieved 4 April 2022 from https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.200515.044

Zamani, N., Babapour, J., & Sabori, H. (2018). Structural relationship between conflict resolution strategies dimensions and social well-being of Students by considering the moderating effects of psychological capital. *Journal of Educational Psychology Studies*, *15*(30), 135-166. Doi: 10.22111/jeps.2018.3615

Zaree, F. (2009). An investigation of conflict among librarians in higher education institutes in Khorasan and its effect on their job satisfaction. *Educational researches*, *5*(18), 1-20. Retrieved 4 April 2022 from http://ensani.ir/file/download/article/1597853957-10249-96-118.pdf

Zhang, M., Griffeth, R. W., & Fried, D. D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, *27*(7), 696-713. DOI: 10.1108/02683941211259520

Zou, H., Chen, X., Lam, L. W. R., & Liu, X. (2016). Psychological capital and conflict management in the entrepreneur–venture capitalist relationship in China: The entrepreneur perspective. *International Small Business Journal*, *34*(4), 446-467. https://doi.org/10.1177/0266242614563418